

Sentença

Processo nº 23/2026

Reclamante: [REDACTED]

Reclamada: [REDACTED]

Sumário

1. Nos contratos de compra celebrados à distância, o fornecedor profissional tem o dever de entregar bens em conformidade com o contrato e dentro dos prazos legalmente ou contratualmente estipulados. O Decreto-Lei n.º 24/2014 prevê que, em caso de incumprimento, o fornecedor deve restituir os montantes pagos, podendo ser obrigado a devolução em dobro, sem prejuízo de eventual indemnização por danos patrimoniais ou não patrimoniais.
2. O Decreto-Lei n.º 84/2021 reforça a obrigação de conformidade dos bens com o contrato, garantindo ao consumidor o direito à reparação, substituição, redução do preço ou resolução do contrato quando os bens não correspondem às características contratualmente previstas.
3. Quanto aos danos não patrimoniais, o Código Civil estabelece a possibilidade de indemnização por transtornos, aborrecimentos ou sofrimento causados pelo incumprimento contratual ou facto ilícito, devendo a sua fixação considerar a gravidade, duração e impacto do transtorno.
4. Em conjunto, estas normas estruturam a proteção do consumidor, assegurando direitos à conformidade dos bens, à restituição adequada e à compensação por danos não patrimoniais, equilibrando obrigações do fornecedor e proteção do consumidor em compras à distância.

1. Relatório

1.1 Aberta a audiência, verificou-se não ser possível a conciliação entre as partes, dada que a Reclamada, apesar de regularmente citada, não compareceu, nem contestou, pelo que se passou, de imediato, à audiência de julgamento arbitral, nos termos do artigo 35.º, n.º 3 da Lei da Arbitragem Voluntária.

1.2. O Reclamante alega que a Reclamada procedeu a uma deficiente entrega da mercadoria adquirida, em caixa danificada e com produtos com marcas de uso.

2. Objeto do Litígio

O objeto do litígio corporiza-se na seguinte questão: saber se o Reclamante tem direito à restituição em dobro da quantia paga, no valor total de 202,50 € e ainda a uma indemnização por danos não patrimoniais no valor de 750,00 €.

3. Fundamentação

3.1 Dos Factos

1. O Reclamante adquiriu, online, à Reclamada, no dia 08.11.25, 3 produtos no valor de 101,25 €, doc 1;
2. O Reclamante referiu que a fatura fora emitida pela Reclamada no dia 13.11.25 a respetiva fatura e que segundo informação constante do site a entrega seria em 10 dias úteis para levantamento em loja;
3. O Reclamante alegou que no dia 30.11.25, como não tinha qualquer informação sobre a entrega, contactara a Reclamada através do email de suporte ao cliente, tendo sido informado que a encomenda fora expedida e que a loja iria contactá-lo, doc 2;
4. O Reclamante disse que apresentara reclamação online no dia 03.12.25, pois até essa data não tivera qualquer resposta por parte da Reclamada, doc 3;
5. O Reclamante referiu que no dia 19.12.25 sem ter recebido qualquer aviso, fora deixada pela transportadora ■■■ uma caixa, danificada, contendo produtos com marcas de uso, doc 4;
6. O Reclamante disse que face à situação exarou nova reclamação, doc 5;
7. O Reclamante declarou que apenas houve comunicação entre ele e a Reclamada depois do processo ter dado entrada no CICAP, docs 6, 7, 8, 9, 10;
8. O Reclamante esclareceu que perante a não resolução da situação por parte da Reclamada apresentou queixa na ASAE, doc 11;
9. O Reclamante informou que a ASAE respondera a cada uma das reclamações apresentadas junto da Reclamada referindo a possibilidade de recorrer à via judicial ou

extrajudicial, e que relativamente a esta ultima poderia consultar a lista de centros de arbitragem e conflitos de consumo disponíveis, docs 12 e 13;

10. O Reclamante disse ainda que indagou no portal das reclamações se a Reclamada lhe respondera, tendo verificado que não existe qualquer resposta, doc 14.

3.1.1 Dos Factos Provados e Não Provados

Resultam provados os seguintes factos:

Por documento: 1, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10.

Por declaração: 2.

O Tribunal Arbitral tomou ainda em consideração, na sua apreciação global da prova, os factos acessórios discutidos em audiência de julgamento.

3.2. Motivação

O Tribunal Arbitral, após análise dos elementos constantes dos autos e das declarações prestadas pelo Reclamante, considera provados os factos que se seguem.

Verifica-se que o Reclamante adquiriu, no dia oito de novembro de 2025, três produtos junto da Reclamada através da sua plataforma online, pelo valor unitário de 101,25 €, conforme documento juntado aos autos que comprova a transação. A fatura correspondente foi emitida pela Reclamada no dia treze de novembro de 2025, prevendo-se, de acordo com a informação disponível no site da Reclamada, que a entrega se efetuaria em dez dias úteis, mediante levantamento em loja, facto confirmado pelo próprio Reclamante através de declaração constante do processo.

Perante a ausência de qualquer informação sobre a entrega, o Reclamante contactou a Reclamada por correio eletrónico no dia trinta de novembro de 2025, tendo sido informado de que a encomenda tinha sido expedida e que a loja entraria em contacto. Não obstante, até ao dia três de dezembro de 2025, não tendo obtido qualquer resposta adicional, o Reclamante apresentou reclamação online junto da Reclamada, documento este que se encontra devidamente arquivado nos autos.

A mercadoria foi entregue apenas no dia dezanove de dezembro de 2025 pela transportadora [REDACTED], sem qualquer aviso prévio ao Reclamante, constatando-se que a caixa se encontrava danificada e que os produtos exibiam marcas de uso, situação comprovada documentalmente. Face a esta ocorrência, o Reclamante procedeu a nova reclamação junto da Reclamada, reiterando a necessidade de resolução do problema, tendo esta comunicação igualmente sido documentada.

A comunicação entre as partes só se verificou posteriormente, depois da entrada do processo no CICAP, como comprovam diversos documentos juntados aos autos. Perante a persistente ausência de resolução do litígio, o Reclamante apresentou queixa junto da ASAE, entidade que respondeu indicando a possibilidade de recurso à via judicial ou extrajudicial e facultou a lista de centros de arbitragem disponíveis. Por fim, verificou-se que a Reclamada não respondeu a qualquer das reclamações registadas no portal de reclamações, evidenciando a ausência de diligência e incumprimento das suas obrigações contratuais e legais.

O Tribunal Arbitral considerou ainda, na apreciação global da prova, os factos acessórios debatidos em audiência, que corroboram a narrativa principal e confirmam a entrega defeituosa dos produtos, bem como a inação da Reclamada na resposta às reclamações apresentadas.

Deste modo, todos os factos relatados pelo Reclamante encontram-se suficientemente comprovados, por documentos ou declarações, permitindo fundamentar de forma consistente a presente decisão arbitral.

4. Direito

No presente litígio, está em causa um contrato de compra e venda celebrado à distância, celebrado através de uma plataforma eletrónica, em que o consumidor (Reclamante) pagou bens que não lhe foram entregues em conformidade com o acordado, nem em tempo útil.

Este contrato é regulado pelo direito de consumo que visa assegurar elevados níveis de proteção ao consumidor e equilibrar a relação jurídica entre consumidores e fornecedores profissionais.

Ao abrigo do regime jurídico dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, constante do Decreto-Lei n.º 24/2014, de 14 de fevereiro, que transpõe para o ordenamento jurídico português a Diretiva n.º 2011/83/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de outubro de 2011, o fornecedor de bens ou prestador de serviços tem o dever de cumprir as encomendas no prazo fixado ou, não havendo prazo fixado, no prazo máximo de 30 dias a contar da celebração do contrato (artigo 19.º, n.º 1).

Quando essa entrega não ocorre no prazo acordado ou na ausência de prazo, no prazo legal de 30 dias, e o vendedor não restitui o montante pago, incorre no dever de restituição reforçada previsto no mesmo diploma.

O artigo 19.º, n.º 3, do mesmo diploma determina expressamente que — quando decorrido o prazo de reembolso previsto (30 dias para reembolso do valor pago) sem que o fornecedor tenha devolvido os montantes pagos — o fornecedor fica obrigado a devolver em dobro os montantes pagos pelo consumidor, no prazo de 15 dias úteis (sem prejuízo do direito do consumidor a indemnização por danos patrimoniais e não patrimoniais). Esta norma consagra uma regra de proteção imperativa que não pode ser afastada por acordo entre as partes.

Neste contexto, sendo um contrato de compra online, a não entrega atempada e a falta de conformidade na entrega devem ser analisadas, também, ao abrigo do regime de conformidade dos bens com o contrato, previsto no Decreto-Lei n.º 84/2021, de 18 de outubro, que transpõe as Diretivas (UE) 2019/771 e 2019/770 relativas aos contratos de compra e venda de bens e à proteção dos consumidores em relação aos bens adquiridos.

Ao abrigo do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 84/2021, o profissional deve entregar ao consumidor bens que cumpram os requisitos de conformidade previstos nos artigos 6.º e 7.º, ou seja, que correspondam à descrição, quantidade, qualidade, funcionalidade e demais características previstas no contrato de compra e venda, bem como que sejam

adequados ao uso normal ou específico esperado pelo consumidor de acordo com o acordado (artigos 6.º e 7.º).

A entrega de uma caixa visivelmente danificada e de produtos com marcas de uso, em contraposição às características contratuamente acordadas e às expectativas legais objetivas de bens novos e conformes, configura uma falta de conformidade dos bens com o contrato, uma vez que os produtos não correspondem à descrição, nem possuem as características que um consumidor razoável esperaria ao abrigo contratual (artigo 7.º).

O mesmo diploma legal consagra, ainda, a responsabilidade do profissional por qualquer falta de conformidade manifestada nos bens dentro do prazo de três anos a contar da entrega, sendo presumida a existência dessa falta de conformidade se se manifestar nos primeiros dois anos, salvo se tal presunção for incompatível com a natureza dos bens. Essa responsabilidade abrange a obrigação de reparar a falta de conformidade, mediante reparação ou substituição, ou, quando tais meios não forem possíveis ou suficientes, a resolução do contrato com restituição do preço e, ainda, uma indemnização pelos prejuízos decorrentes de acordo com a verificação dos respetivos pressupostos (artigos 12.º e 15.º do Decreto-Lei n.º 84/2021).

No presente caso, os produtos entregues, além de o terem sido fora dos prazos inicialmente estipulados, mostraram-se danificados e com indícios de uso, circunstância que demonstra, objetivamente, a falta de conformidade dos bens com o que estava previsto no contrato de compra e venda celebrado online.

A falta de resposta adequada da Reclamada às reclamações apresentadas pelo Reclamante reforça ainda o incumprimento dos deveres de boa-fé e de diligência que decorrem da relação contratual e das normas protetivas do consumidor.

Assim, conjugando-se o regime do Decreto-Lei n.º 24/2014, que regula o prazo de entrega e a restituição/obrigação de devolução em dobro dos montantes pagos em caso de incumprimento de reembolso, com o regime do Decreto-Lei n.º 84/2021, que impõe a entrega de bens conformes com o contrato e a responsabilidade do

profissional pela falta de conformidade, conclui-se que o fornecedor incumpriu as suas obrigações legais perante o consumidor.

No que se refere aos danos não patrimoniais, importa salientar que a legislação nacional, em conjugação com os princípios gerais do Código Civil, reconhece ao consumidor o direito a ser indemnizado por transtornos, aborrecimentos e prejuízos de natureza extrapatrimonial resultantes do incumprimento contratual do fornecedor.

No presente caso, a entrega de produtos danificados e com sinais de uso, aliada à ausência de resposta às reclamações do Reclamante, configura uma situação de sofrimento, frustração e perda de confiança que ultrapassa meros danos materiais.

Assim, encontra fundamento legal o pedido de compensação por danos não patrimoniais, nos termos do artigo 562.º do Código Civil, que prevê a possibilidade de indemnização por danos não patrimoniais decorrentes de factos ilícitos ou incumprimento contratual, devendo ser valorizada a gravidade da situação, a duração do transtorno e a conduta da Reclamada no contexto do contrato celebrado à distância.

No presente caso, atendendo à entrega de produtos danificados e com sinais de uso, à ausência de resposta às reclamações do Reclamante e ao atraso na resolução do litígio, considera-se que o Reclamante sofreu transtornos efetivos e aborrecimentos que justificam uma compensação proporcional.

Assim, confere-se ao Reclamante não só o direito ao reembolso do valor pago, mas também à aplicação das consequências “reforçadas do incumprimento”, bem como à compensação por danos em conformidade com o ordenamento jurídico vigente.

5. Decisão

O Tribunal Arbitral, atendendo aos factos provados e à legislação aplicável aos contratos de compra à distância (Decreto-Lei n.º 24/2014 e Decreto-Lei n.º 84/2021), decide que a Reclamada incumpriu as suas obrigações de entrega em conformidade com o contrato e de restituição atempada dos valores pagos pelo Reclamante.

Em consequência:

Condena-se a Reclamada à restituição em dobro da quantia de 202,50 €, em virtude do não cumprimento dos prazos e da obrigação de devolução prevista no artigo 19.º do Decreto- Lei n.º 24/2014;

Condena-se a Reclamada ao pagamento de 250,00 € a título de indemnização por danos não patrimoniais, considerando-se adequado e proporcional face aos transtornos suportados pelo Reclamante devido à entrega de produtos em condições inadequadas, com marcas de uso, e à demora na resolução das reclamações.

Taxas de arbitragem pela Reclamada.

Porto, 10.03.26

A Juiz-Árbitro,

